



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa
del distrito de Carabaylo – 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

SIMÓN HUERTAS, Carmen del Rocio

ASESOR:

Mg. VELASQUEZ CENTENO, Carlos Moisés


LINEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

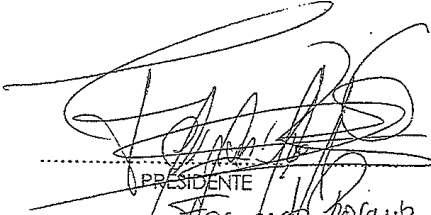
 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) Jimón Huélin, Carmen del Rocío


cuyo título es: Rehuación y los Eshlos de Olupo de Giffecoy
en los Trabajadores de una empresa del Distrito
de Cantallo ubicado en Lima, 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 62 (número)
Doce (letras).

Lima, 18 de Octubre del 2017


 PRESIDENTE
Francisco Rosaur
30990603


 SECRETARIO
Melisa Guillano Gamboa
42218324


 VOCAL
Gerarda Huélin
42237793

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

La presente investigación está dedicado a mi familia a quienes agradezco mucho por su apoyo y motivarme a lo largo del camino.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitir que cumpla mis sueños y darme fuerzas de seguir adelante a pesar de las dificultades.

A mis padres y hermanas por darme todo su amor, su confianza y su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera.

A la institución Anypsa, por abrirme sus puertas y poder apoyarme con la investigación, al igual de cada uno con su participación.

A cada uno de los profesores y en especial a mi asesor, el Mg. Carlos Velásquez Centeno por brindarme sus conocimientos y paciencia a lo largo de la elaboración de mi tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Carmen del Rocio Simón Huertas, con DNI: 45372346, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabaylo – 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Carmen del Rocio Simón Huertas

DNI 45372346

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito De Carabayllo - 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en el cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. El tercer capítulo se encuentra los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación

Carmen del Rocio Simón Huertas

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos Previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.4 Formulación del tema	13
1.5 Justificación del estudio	13
1.6 Hipótesis	14
1.7 Objetivos	14

II. MÉTODO

2.1 Diseño De Investigación	16
2.2 Variables, operacionalización	16
2.3 Población y muestra	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Método de análisis de datos	22
2.6 Aspectos éticos	23

III.	RESULTADOS	
	3.1 Análisis Descriptivo	24
	3.2 Análisis Inferencial	29
IV.	DISCUSIÓN	34
V.	CONCLUSIÓN	37
VI.	RECOMENDACIONES	38
VII.	REFERENCIAS	39
VIII.	ANEXOS	43

Índice de Tablas

Tabla 1: Estadísticos de Fiabilidad de la Motivación Laboral	20
Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad de los Estilos de Manejo de Conflictos	22
Tabla 3: Nivel de valores para la variable Motivación	23
Tabla 4: Nivel de valores para la dimensión Logro	23
Tabla 5: Nivel de valores para la dimensión de Poder	24
Tabla 6: Nivel de valores para la dimensión de Afiliación	24
Tabla 7: Nivel de valores para la variable Estilos de manejo de conflictos	25
Tabla 8: Nivel de valores para la dimensión Competidor	25
Tabla 9: Nivel de valores de la dimensión Complaciente	26
Tabla 10: Nivel de valores para la dimensión Compromiso	26
Tabla 11: Nivel de valores para la dimensión Colaborador	27
Tabla 12: Nivel de valores para la dimensión Evasivo	27
Tabla 13: Prueba de normalidad para las variables de Motivación y Estilos de Manejo de Conflictos y sus dimensiones de KolmogorovSmimov	29
Tabla 14: Correlación entre la Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos	29
Tabla 15: Correlación entre las dimensiones de la Motivación y los Etilos de Manejo de Conflictos según edad	30
Tabla 16: Correlación entre las dimensiones de la Motivación y los Etilos de Manejo de Conflictos según género	31

Resumen

El presente estudio tuvo como finalidad de establecer la relación que existe entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa ubicado en Carabayllo, Lima 2017. La investigación realizada fue de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 350 colaboradores, para la muestra se tuvo en cuenta a 151 entre hombres y mujeres. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Motivación Laboral y el cuestionario de Estilos de Manejo de Conflictos de Thomas y Kilmann. Los resultados obtenidos nos muestran que existe una relación alta y negativa entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos ($r=-,123$), cuyo nivel de significancia fue ($\text{sig}=,133$).

Palabras clave: Motivación Laboral y Estilos de Manejo de Conflictos.

Abstract

The present study aimed to establish the relationship between motivation and styles of conflict management in the workers of a company located in Carabayllo, Lima, 2017. The research carried out was of descriptive correlation with a non-experimental cross-sectional design. The population was formed by 350 employees, for the sample was taken into account to 151 between men and women. The instruments used were the scale of Labor Motivation and the questioning of Styles of Conflict Management of Thomas and Kilmann. The results obtained show that there is a very high and negative relationship between motivation and conflict management styles ($r = -.123$), whose level of significance was ($\text{sig} = .133$).

Keywords: Job Motivation and Conflict Management Styles.

I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

El presente trabajo de investigación es de corte descriptivo correlacional, de tipo no experimental transversal denominado “Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa en Carabayllo” y se centra en determinar la relación que existe entre dichas variables en una muestra de 151 colaboradores de sexo masculino y femenino. Esta institución es una empresa líder en la fabricación de pinturas, que poco a poco se ha ido fortaleciendo gracias al mejoramiento continuo, la calidad total y la capacitación constante del personal, tendiendo como objetivo seguir mejorando la calidad y enfocarse en las diferentes necesidades para subsanar errores. De acuerdo con el diagnóstico Organizacional de la Institución, existen múltiples situaciones y deficiencias que se han encontrado en torno al contexto en el cual desarrollan sus actividades como: el tema económico, aumento de horas de trabajo, relaciones interpersonales, rotación de personal, cambios de política, problemas con los proveedores, poca coordinación en la toma de decisiones, etc.

La motivación es un elemento esencial en toda institución que permite orientar el esfuerzo, la energía y la conducta en sí del trabajador, ya que de esa manera uno puede sentirse mejor con respecto a lo que hace e incentivándolo a que se esfuerce más para el logro de sus objetivos. Según Vargas (2011) quien escribió un blog en la revista CNNExpansión, indica que poseer un trabajo contento se resume a unos cuantos puntos, como pagar mejor y dar un plan de compensación, sin embargo existe otras realidades, entre ellas que el dinero no retiene al profesional y que la mayoría de veces se elige un trabajo porque le pegan más y no porque les gusta. A nivel global se han encontrado diversos problemas como en México ya que la razón principal por la cual el empleado busca otro tipo de trabajo es por la falta de crecimiento en la empresa, por un salario descontento y una mala relación con los jefes, según la encuesta “Motivaciones del mexicano en el trabajo”. Con respecto al tema de motivación, las empresas tienen que pensar en estrategias fundamentales,

ya que no es lo mismo incentivar a trabajadores jóvenes, mujeres o gente de mayor edad de la cual se busca recuperar su reconocimiento.

Por otro lado podemos agregar que el conflicto es un proceso que se da cuando una persona entiende que otra está afectando algunos de sus objetivos o intereses, a lo largo del tiempo ha sido un tema muy significativo dentro de las organizaciones ya que es un aspecto innato al ser humano, hoy en día, los conflictos son observados como necesarios para el crecimiento y desarrollo de cualquier individuo, grupo o sociedad. Los conflictos en la actualidad son como un elemento dañino, traen consecuencias negativas perjudicando el entorno laboral, como pérdida de recursos, rotación de personal, ineficiencia, poca productividad, hostilidad entre compañeros, etc. según (Ayuqui2009, citado en Abrego, Gonzales y Lullo, 2012), A nivel global podemos decir que Colombia es ahora una sede de la primera oficina que el Grupo de Manejo de Conflictos (GMC) de la universidad de Harvard abre en América Latina, bajo el liderazgo de Roger Fisher profesor de la facultad de derecho de la universidad estadounidense, ya que esta organización ofrece y ha desarrollado diversas metodologías que le da al individuo, como herramientas útiles para una negociación eficaz y así brindar nuevas alternativas para resolver problemas y mejorar la toma de decisiones.

Es por ello, la importancia de realizar esta investigación ya que tiene como objetivo de conocerla relación que existe entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa de Carabayllo - 2017.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Sum (2015) realizó una tesis sobre “La motivación y el desempeño laboral en una empresa de alimentos en Guatemala”. La muestra fue constituida por 34 individuos. En conclusión los resultados obtenidos indicaron que la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

Gálvez (2014) realizó una tesis sobre “Relación entre inteligencia y manejo de conflictos en una empresa comercial de Guatemala”. La muestra fue constituida por 17 individuos masculinos de 18 y 40 años de edad. En conclusión los resultados obtenidos indicaron que la mayoría utiliza más la estrategia Mediación para resolver sus conflictos.

Pérez y Rojas (2013) realizaron una tesis sobre “El perfil de motivación para el trabajo de docentes en Venezuela”. La muestra fue constituida por 56 docentes. En conclusión los resultados obtenidos indicaron que los factores autorrealización y poder son latentes en la muestra; asimismo, entre los factores psicosociales el deseo de aprender de otros es el que resalta más.

De León (2012) realizó una tesis sobre “Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de Guatemala”. La población fue constituida por 40 personas de 18 y 51 años de edad. En conclusión los resultados obtenidos indicaron que la estrategia de manejo de conflictos Negociación fue el más predominante en los evaluados.

Sánchez (2011) realizó una tesis sobre “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del hospital Adolfo Prince Lara, Puerto Cabello”. La población fue constituida por 12 administrativos. En conclusión los resultados obtenidos indicaron que los colaboradores se esfuerzan por realizar sus actividades. Asimismo muchos de ellos consideran que las instituciones que ofrecen incentivos económicos no satisfacen sus necesidades básicas.

Ramírez y Borgues (2011) realizaron una tesis sobre “*Adaptación del inventario de estilos de manejo de conflicto organizacional en Brasil*” La muestra fue constituida por 353 trabajadores. En conclusión los resultados obtenidos indicaron que el modelo resultante apoya el modelo con los cinco estilos de manejo de conflictos interpersonales en el contexto laboral.

Delgado y Di Antonio (2010) realizaron una tesis sobre “La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en los empleados de

la empresa de Bienes Raíces Multiviviendas CA”. La población fue constituida por 12 trabajadores. En conclusión los resultados obtenidos indicaron que la mayoría de colaboradores se sienten identificados con los elementos de la empresa donde laboran, sin embargo, la otra parte de la población reflejan lo contrario ya que refieren que no hay un proceso de inducción al momento de ingresar un nuevo empleado.

Montes, Serrano y Rodríguez (2010) realizaron una tesis sobre *“El impacto de las motivaciones subyacentes en la elección de las estrategias de manejo de conflictos en Compostela”*. La muestra fue constituida por 248 estudiantes. En conclusión los resultados obtenidos indicaron que los estilos de mayor preferencia fueron la dominación y el servilismo, mientras que los estilos de menos preferencia fueron el compromiso y la evitación.

Así también los estudios nacionales revelan sus resultados.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Sulca (2015) realizó una tesis sobre el “Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial- Lima”. La muestra fue constituida por 93 sujetos. En conclusión los resultados obtenidos fueron positivos ya que ha quedado demostrada la existencia de una relación directa y moderada entre las dos variables.

Arana (2014) realizó una tesis sobre “La motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su relación con la satisfacción laboral del personal del colegio Unión, en Lima”. La población estuvo constituida por 51 trabajadores. En conclusión los resultados obtenidos fueron positivos ya que la motivación presenta correlación altamente significativa con la variable satisfacción laboral.

Vázquez (2013) realizó una tesis sobre “La motivación laboral y el rendimiento profesional en la Dirección de Aviación policial, Lima-Perú”. La muestra fue constituida por 217 efectivos. En conclusión los resultados obtenidos indican que la motivación laboral ayuda en el rendimiento profesional, la política remunerativa, de reconocimiento, capacitación,

incentivos y de bienestar ya que favorece en el rendimiento laboral del personal.

Cáceres y Dextre (2013) realizaron una tesis sobre “Motivación y desempeño laboral en las instituciones educativas de nivel secundario de Bellavista-Callao”. La muestra fue constituida por 109 profesores. En conclusión los resultados obtenidos indican que la relación entre las dos variables es significativa y positiva.

Luna y Espinoza (2013) realizaron una tesis sobre “Motivación y compromiso organizacional en efectivos policiales de una unidad operativa con sede en Lima”. La población fue constituida por 60 efectivos en total ya que el tipo de estudio fue censal. En conclusión los resultados obtenidos indican que la motivación no guarda relación con los tipos de compromiso organizacional.

Corrales (2012) realizó una tesis sobre “La inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en operadores del Call Center MDY de Lince-Perú”. La muestra estuvo conformado por 200 operadores telefónicos. En conclusión los resultados obtenidos indican que muestran una inteligencia emocional promedio y los estilos de manejo que más utilizan es el complaciente y el compromiso.

Izaquel (2012) realizó una tesis sobre “*Adaptación del inventario de estilos de manejo de conflictos de Thomas y Kilmann, Lima Perú*”. La muestra fue conformada por 150 profesionales del hospital Marino Molina y Sergio Bernales. En conclusión los resultados obtenidos muestran que los estilos Complaciente y Compromiso son los más predominantes.

Rodríguez (2012) realizó una tesis sobre “*Adaptación Psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de salud del cono norte de Lima Metropolitana*”. La muestra fue constituida por 150 trabajadores. En conclusión los resultados obtenidos de la investigación mediante el alfa de Cronbach van de 0.86 a 0.91, ya que indican que la prueba posee adecuada confiabilidad por consistencia interna.

Mercado (2010), realizó una tesis sobre “Motivación e Identidad Cultural en adolescentes de la ciudad de Puno”. La muestra fue constituida por 58 estudiantes de 12 a 17 años de edad. En conclusión los resultados obtenidos indican que la motivación predominante es de afiliación y la motivación de estudios presenta una tendencia alta, lo que manifiesta que tienen un interés por su cultura.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Motivación

Proceso de la motivación

La motivación está relacionada con la supervivencia y el crecimiento en general, asimismo se considera como un crecimiento en la probabilidad de que el ser humano alcance objetivos no solo como la supervivencia (vida-muerte), sino también en el aspecto social. (Palmero, Guerrero, Gómez, Carpi, 2011, p.20)

La motivación también es un proceso adaptativo, esto implica dinamismo, lo cual refiere a la adaptación del organismo mediante a los cambios del medio ambiente. (Palmero et al. 2011, p.20).

Fases del proceso motivacional

Palmero (2002) tal como lo señala Apolo y Pineda, en el 2012, existen cuatro fases de motivación en las cuales cada uno explicará los diferentes momentos en el comportamiento del individuo.

- Aparición del estímulo: En esta fase, aparece el estímulo externo que desencadena objetivos que se convierte en metas
- Percepción del estímulo: En esta fase, se da el proceso motivacional, ya que es la percepción consciente e inconsciente para la existencia del estímulo y al ser así el individuo se siente motivada para trabajar adecuadamente.

- Evaluación del estímulo: Al detectar la existencia de un estímulo la persona decide qué hacer y toma decisiones con respecto a los objetivos.
- Decisión y elección de la meta: En esta fase se da valor al objetivo para conseguir factores principales y así poder convertir en la meta a alcanzar.

Importancia de la motivación dentro de la organización

Zamora (2008) indica que la motivación es importante porque ayuda a obtener objetivos para el éxito empresarial, como: reducción de rotación del personal, elevar la moral de los colaboradores y asimismo reforzar la seguridad de ellos. (p.52)

Asimismo menciona que existen algunos de los incentivos motivadores dentro de las empresas. (Zamora, 2008, p 56)

- El salario
- Ascensos
- Diploma, constancia de participación
- Palabras de estímulo al buen desempeño
- Reconociendo económico, vales
- Prestaciones

Motivación Intrínseca Y Motivación Extrínseca

Rodríguez (2009) determina que los procesos motivacionales se basan en dos factores (intrínseco-extrínseca).

La motivación intrínseca es aquella actividad que se realiza cuando su acción está regulada por la propia actividad. Por ejemplo cuando un trabajador se esfuerza los resultados serán la superación de los obstáculos y el acercamiento a la meta, lo cual será recompensada. Por lo tanto la acción es autorregulada. (Rodríguez, 2009, p.12)

Por otro lado Rodríguez (2009) menciona que la motivación extrínseca es la actividad regulada por factores externos. Por ejemplo cuando un alumno estudia una materia, no lo hace porque le

interesa dicha materia sino porque sabe que en casa lo van a premiar si aprueba. Entonces la situación es denominada motivación extrínseca, porque lo que se quiere conseguir es algo externo (regalo).

Teorías motivacionales en el ámbito organizacional:

La motivación en el ámbito laboral se entiende como el esfuerzo hacia metas organizacionales, ya que esto es establecida por alguna satisfacción del individuo. (Robbins, 2004; citado en García, 2008, p.66)

A continuación se explicará teorías de contenido que tratan de responder a las necesidades específicas que motivan a los colaboradores: La teoría de Maslow, la teoría de Herzberg y la teoría de McClelland.

▪ **Teorías Jerarquía de las Necesidades de Maslow:**

García (2008) refiere que las personas están motivadas satisfaciendo sus necesidades con un orden jerárquico (p.68).

- **Fisiológicas** son aquellas necesidades básicas para la vida humana; como alimentos, agua, calor, abrigo y sueño.
- **Seguridad** son las necesidades para sentirse seguros y libres de riesgos como perder el trabajo, la propiedad, etc.
- **Sociales:** son aquellas necesidades en donde el individuo desea ser aceptado por los demás.
- **Estimación:** es aquella necesidad del ser humano que desea la estimación tanto propia como de los demás.
- **Autorrealización:** es la necesidad del deseo más alto para el ser humano siempre y cuando haya alcanzado las demás necesidades.

▪ **Teoría de los dos factores de Herzberg:**

Según García (2008) indica que Frederick Herzberg explica que existen dos factores influyentes en la motivación del ser humano.

- **Sociables:** estos factores ayudan a aumentar la satisfacción en el ser humano.
 - **Insociables:** si los factores se presentan de manera inadecuada, entonces serán insatisfechos.
- **Teoría de las necesidades de McClelland:**
García (2008) señala que la teoría de la motivación es aprendida por el hombre y que además se adquiere del aspecto cultural y social. (p. 71)

David McClelland (1955, citado en Dalton, Hoyle y Watts, 2006) indica que existe tres necesidades básicas: logro, poder y afiliación y de los cuales se resumen de la siguiente manera.

- **Necesidad de Logro:**
Buscan convertirse en líderes.
Asumen responsabilidades.
Se trazan metas difíciles pero realistas.
Proyectan planes para alcanzarlas.
Buscan y utilizan la retroalimentación en sus acciones.
- **Necesidad de Afiliación:**
Prefieren establecer relaciones y amistades en su entorno laboral.
No les preocupa mucho avanzar.
Buscan empleos orientados a la gente.
Necesitan un alto grado de acción interpersonal.
- **Necesidad de Poder:**
Buscan puestos que les permitan ejercer autoridad.
Disfrutan los trabajos con autoridad y de poder.
Desean ocupar puestos de alto nivel y de toma de decisiones.
Necesitan autonomía.

1.3.2 Conflicto

El ser humano es social por naturaleza, al igual que en toda organización presentan situaciones de conflicto. El hecho de convivir con los demás

conlleva a diferencias de opiniones, y es por ello que surge el enfrentamiento entre ellos. (Ridao, 2007).

Enfoques de conflicto

Existen tres tipos de enfoques, según (Robbins y Decenzo, 2002, p. 94).

- **Enfoque tradicional del conflicto:** son conflictos malos y deben ser evitados.
- **Enfoque de las relaciones humanas del conflicto:** son conflictos naturales entre las personas y de esto se convierte en algo positivo.
- **Enfoque del conflicto interactuante:** son conflictos que se dan en toda organización que es necesario para así poder desempeñarse con eficacia.

Etapas del conflicto

El conflicto es un proceso que tiene un inicio, desarrollo y última etapa.

De acuerdo a (Robbins, 2004)

- **Posible oposición.** Son aquellas condiciones de incompatibilidad, como la mala comunicación.
- **Conocimiento y Personalización.** Es percibido el conflicto, luego se debe tener conciencia que existe las condiciones precedentes, para llevar acabo al conflicto.
- **Intenciones.** Son aquellas decisiones que se dan para actuar en forma determinada ya sea competitivo, colaborador, complaciente, evasivo o de compromiso, aquí nadie pierde ni gana.
- **Comportamiento.** Aquí los conflictos se manifiestan, como declaraciones, acciones y reacciones y estos comportamientos se ponen en práctica.
- **Los resultados.** Los resultados son positivos ya sea poniendo cada uno de su parte en sus decisiones, en el interés de resolver los problemas y liberar tensiones; como también pueden ser negativos, no teniendo buena comunicación, etc.

Teorías de Estilos de Manejo de conflictos

▪ **Teoría de Blake Y Mounton (1961)**

Fueron los primeros en clasificar los cinco estilos de manejo de conflictos interpersonales. Basados en la actitud del gerente como: imponer u obligar, abandonar, fluir, comprometer y solución de problemas. (Saputi, 2008, p. 11).

▪ **Teoría de Hellriegue y Slocum (2004)**

Mencionan cinco estilos de manejo de conflictos interpersonales. (Saputi, 2008, p. 11).

- Estilo compulsivo que representa un estilo de ganar – perder.
- Estilo colaborador que representa el estilo de ganar- ganar.
- Estilo compromiso que representa en el principio de dar y tomar.
- Estilo evasivo busca alejarse del conflicto. Ya que produce rechazo entre los compañeros.
- Estilo complaciente representa el pensar que el conflicto desaparecerá. Intenta reducir tensiones y el estrés.

▪ **Teoría de Rahim (1983)**

Plantea el modelo de los estilos de manejo del conflictos en base a dos dimensiones: referente “así mismo” ya que trata de satisfacer sus propias necesidades y referente a los “otros” lo cual trata de satisfacer las necesidades de los demás. (Saputi, 2008, p. 13).

- Estilo integrador: concerniente a los otros y así mismo.
- Estilo complaciente: no es concerniente a sí mismo pero si con los otros.
- Estilo dominante: concerniente a sí mismo y no es concerniente a los otros.
- Estilo evitativo: no es concerniente a sí mismo y a los otros.
- Estilo comprometido: intermedio en concerniente a sí mismo y a los otros.

▪ **Teoría de Thomas y Schmidt (1976)**

Estos autores describen cinco estilos de manejo de conflictos en dos dimensiones: la asertividad que intenta satisfacer el interés propio y la cooperación que refiere el intento de satisfacer los interés de los demás. (Saputi, 2008, p. 11).

- Competidor (asertivo- no cooperativo)
- Colaborador: (asertivo – cooperativo)
- Arreglo con concesiones: (asertivo – cooperativo) con acuerdo
- Evasor: (no asertivo- no cooperativo)
- Complaciente: (no asertivo- cooperativo)

▪ **Los cinco modos para manejar los conflictos**

Thomas y Kilmann (2008, p. 2) evalúan el comportamiento del ser humano en momentos de conflictos, describiendo la conducta en dos dimensiones básicas: Asertividad, (satisface sus propios intereses) y Cooperación, (satisface los interés de los demás) y es por ello que se realiza en utilizar los cinco métodos de resolución de conflictos.

- **Competidor:** Satisface sus propios intereses empleando cualquier medio para que este gane, sin importar del otro.
- **Colaborador:** El individuo pretende llegar a un solución con el otro y así poder alcanzar ambos intereses encontrando la alternativa adecuada para satisfacer ambos objetivos.
- **Compromiso:** El objetivo de este estilo es encontrar una solución que satisfaga a ambos individuos, llega al campo medio de competencia y complaciente.
- **Eludir:** Este estilo explica que el individuo no intenta satisfacer ni sus intereses propios ni del otro, trata de apartarse de las situaciones amenazadoras.

- **Complaciente:** No es asertivo pero si es cooperativo, el individuo satisface los intereses del otro mas no de él, ya que puede ser generoso, obedece normas, etc.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Existe relación significativa entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo-2017?

1.5 Justificación

El presente estudio nos brindó información sobre la relación entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos, a su vez se pudo crear estrategias para fortalecer los factores positivos y disminuir los factores negativos en los colaboradores.

Asimismo esta investigación ayudó a las autoridades organizacionales a obtener datos de mucha utilidad con el fin de generar buenas relaciones interpersonales con la comunidad ya que nos permitió conocer los puntos esenciales a tener en cuenta, en cuanto a la relación con que los trabajadores afrontan su trabajo en el día a día. Es decir, sirvió para identificar el diagnóstico necesario con respecto a lo que está sucediendo dentro de su organización, y la manera como cada trabajador enfrenta su labor.

Por otro lado la investigación nos ayudó a contribuir sobre la relación que existe con respecto a la motivación y los estilos de manejo de conflictos aportando una fuente de información, tanto para el campo organizacional como para el campo psicológico, sirviendo así como base de futuras investigaciones.

De acuerdo a la percepción recogida de las personas que son objeto de estudio se llegó a diseñar la veracidad o no de las hipótesis. Y de acuerdo a los problemas de investigación planteada se justificó el método utilizada en la realización del presente estudio.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Existe correlación significativa y positiva entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

Hipótesis Específicos

Existe correlación significativa y positiva entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones de los estilos de manejo de conflictos en función a la edad en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

Existe correlación significativa y positiva entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones de los estilos de manejo de conflictos en función al sexo en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

Objetivos Específicos

Describir las características de la motivación en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

Describir las características de los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

Establecer la relación entre las dimensiones de la motivación y los estilos de manejo de conflictos en función al sexo en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

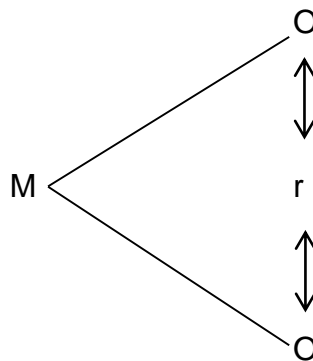
Establecer la relación entre las dimensiones de la motivación y los estilos de manejo de conflictos en función a la edad en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

II MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

El tipo de la investigación fue descriptivo correlacional, de diseño no experimental transversal, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Fue no experimental ya que la investigación no es manipulada y es de corte transversal porque se analizó en un momento dado. (Hernández et al. 2014).



Esquema del diseño de Investigación Correlacional

Dónde:

M: Muestra de estudio

O1 Medición de Motivación

O2 Medición de Estilo de Manejo de Conflictos

R: Coeficiente de correlación

2.2 Variables

2.2.1 Motivación

Definición Conceptual

Según McClellan, (1961, citado en Mercado, 2010) la motivación se da en función de tres necesidades logro, afiliación y poder “Teorías de las motivaciones sociales de McClellan”.

Definición Operacional

Es la medición de la motivación a través del instrumento de Motivación Laboral (Negrón y Pérez, 2012).

Dimensiones

Motivación de Logro

Motivación de Poder

Motivación de Afiliación

2.2.2 Estilos de Manejo de Conflictos

Definición Conceptual

Es la conducta emitida frente a un problema en dos dimensiones básicas: Asertividad (satisface sus propios intereses) y cooperación (satisface los intereses de los demás). (Thomas y Kilmann, 1977).

Definición Operacional

Es la medición de los estilos de manejo de conflictos a través del instrumento del inventario de los estilos de manejo de conflictos (TKI) de Thomas y Kilmann. (Thomas y Kilmann, 1977).

Dimensiones

Competidor

Colaborador

Compromiso

Evasivo

Complaciente

Variable Sociodemográfica

Edad: 20 a 35 años

36 a 45 años

45 años a 60 años

Sexo: Masculino y Femenino

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población del estudio estuvo constituida por 250 trabajadores, 188 hombres y 62 mujeres de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

2.3.2 Muestra

La muestra de la presente investigación estuvo constituida por 151 trabajadores, entre varones y mujeres de una empresa del distrito de Carabayllo, lo cual fue establecida por la fórmula preliminar para muestra finita, considerando los siguientes estimadores estadísticos: nivel de confianza de 95% ($z=1.96$) con un margen de error esperando de 5% y una probabilidad de ocurrencia de 50. La fórmula para el cálculo del tamaño de muestra es:

$$n = \frac{Z^2(N*P*Q)}{E^2(N-1) + Z^2(P*Q)}$$

Z= Nivel de confianza (95%)

N= Numero de población total a investigar (250)

p= Probabilidad pertinente de lo que se va a investigar (0.5).

q= Probabilidad no pertinente frente de lo que se va a investigar (0.5)

E^2 =Margen de error (5%).

n= Tamaño de la muestra (151)

2.3.3 Muestreo

El muestreo fue no probabilístico intencional, ya que no todos los trabajadores tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos. (Hernández et al. 2014).

- **Criterios de inclusión**

Todo el personal que labora en la empresa Anypsa.

Trabajadores de 20 a 60 años.

Accesibilidad del investigador a la empresa.

- **Criterios de exclusión**

Personal que no labora en la empresa Anypsa.

Trabajadores de no más ni de menos de 20 a 60 años.

Inaccesibilidad del investigador a la empresa.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se empleó la técnica de la encuesta. Los instrumentos con los que se midieron las variables son:

Variable 1: Motivación

Escala de Motivación Laboral

Ficha Técnica:

Nombre Original: Escala de Motivación Laboral

Autores: Negrón y Pérez

Año de publicación: 2012

Administración: Individual y colectiva

Duración: 15 minutos aproximadamente

Significación: Evalúa el nivel de motivación laboral

Dimensiones: Necesidad de Logro, poder y afiliación

Tal escala fue adaptada por Rocio Simón Huertas (2017)

Descripción del Instrumento

El cuestionario consta de 15 ítems que fueron aplicados al personal de la institución Anypsa, está constituido por 3 dimensiones de logro, de poder y de afiliación lo cual cada uno de ellos presenta 5 ítems.

Descripción de las Normas de Calificación

La calificación de la prueba se realizó, sumando los puntajes brutos en forma directa, de las tres dimensiones.

Tabla 1

Estadísticos de Fiabilidad de la Motivación Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	15

En la tabla 1 observamos que de acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es, .943 puntos y según el rango de la tabla de valores de Cronbach, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna muy alta.

Variable 2: Estilos de manejo de conflictos

Estilo de Manejo de Conflictos de Thomas Y Kilmann

Ficha Técnica:

Título original: Conflict Mode Instrument (TKI)

Autores: Kenneth w. Thomas y Ralph H Kilmann

Administración: Modo de administración del instrumento es de auto-reporte; para ellos se presenta el inventario y la hoja de respuesta

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Numero de ítems: 30

Fecha de publicación: 1974

Aplicación: Adultos

Significación: Evalúa dos dimensiones: asertividad y cooperación, más cinco estilos de manejo de conflictos: Competidor, Colaborador, de Compromiso, Evasivo y Complaciente.

Tal escala fue adaptada por Rocío Simón Huertas (2017)

Descripción del Instrumento

El cuestionario en el presente trabajo de investigación consta de 15 ítems que fueron aplicados al personal de la institución Anypsa.

Descripción de las Normas de Calificación

La calificación de la prueba se realizó, sumando los puntajes brutos en forma directa, en cinco estilos con sus respectivos ítems; complaciente (1-14), competidor (3-5-10-13), compromiso (2-7-11), colaborador (8-15) y evasivo (4-6-9-12).

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad de los estilos de manejo de conflictos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	15

En la tabla 2 observamos que de acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es ,891 puntos y según el rango de la tabla de valores de Cronbach, se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna muy alta.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

El método cuantitativo fue basado en la toma de medidas, las cuales a través del análisis de datos podrán concluir en estadísticos.

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que los datos recolectados fueron expresados gráficamente a través del software estadístico SPSS, para la respectiva interpretación de los resultados. Así también se realizó el análisis de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

Para realizar las adaptaciones de los cuestionarios de Motivación Laboral y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de la empresa Anypsa, se realizaron los siguientes procedimientos.

- Para realizar el ingreso de la base de datos, se utilizó el programa SPSS 21 y Excel 2012.
- Para la validez de constructo se trabajó a través del ítem test.
- Para la confiabilidad se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach.
- Para la baremación se hallaron percentiles generales y por dimensiones agrupando la muestra por variables.

2.6 Aspectos Éticos

Las consideraciones éticas de la presente investigación consideran el compromiso y el alto grado de responsabilidad en el desarrollo de este proyecto, evitando el plagio y/o falsedades, por lo tanto se ha respetado la propiedad intelectual de los autores por lo cual se citó cada texto o información empleada en la presente investigación.

La recolección de los datos se realizó con el consentimiento de los colaboradores de la organización Anypsa. Así también se les informó a los trabajadores el tiempo que va a requerir su participación.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

Tabla 3

Nivel de valores para la variable Motivación

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	25	16.56%
Baja	54	35.76%
Alta	46	30.46%
Muy Alta	26	17.22%
Total	151	100%

En la tabla 3 se observa que el 35.76% de trabajadores presenta una baja motivación, el 30.46% una alta motivación, el 17.22% presenta muy alta motivación y por último el 16.56% muy baja motivación.

Tabla 4

Nivel de valores para la dimensión Logro

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	14	9.27%
Baja	45	29.80%
Alta	69	45.70%
Muy Alta	23	15.23%
Total	151	100%

En la tabla 4 se observa que el máximo de trabajadores (45.70%) presenta una alta motivación de logro, y el mínimo (9.27%) presenta muy baja motivación.

Tabla 5

Nivel de valores para la dimensión de Poder

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	24	15.89%
Baja	60	39.74%
Alta	34	22.52%
Muy Alta	33	21.85%
Total	151	100%

En la tabla 5 se observa que el máximo de trabajadores (39.74%) presenta una baja motivación de poder y el mínimo (15.89%) presenta muy baja motivación de poder.

Tabla 6

Nivel de valores para la dimensión de Afiliación

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Baja	22	14.57%
Baja	41	27.15%
Alta	53	35.10%
Muy Alta	35	23.18%
Total	151	100%

En la tabla 6 se observa que el máximo de trabajadores (35.10%) presenta una alta motivación de afiliación y el mínimo (14.57%) presenta muy baja motivación de afiliación.

Tabla 7

Nivel de valores para la variable Estilos de manejo de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	28	18.54%
Algunas veces	60	39.74%
Frecuentemente	38	25.16%
Siempre	25	16.56%
Total	151	100%

En la tabla 7 se observa que el 39.74% de trabajadores algunas veces usan estilos de conflictos, el 25.16% frecuentemente usan estilos de conflictos, el 18.54% nunca ha usado un estilo de conflicto y el 16.56% siempre ha usado estilos de conflictos.

Tabla 8

Nivel de valores para la dimensión Competidor

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	53	35.10%
Algunas veces	58	38.41%
Frecuentemente	25	16.56%
Siempre	15	9.93%
Total	151	100%

En la tabla 8 se observa que el máximo de trabajadores (38.41%) algunas veces han usado el estilo competidor y el mínimo (9.93%) siempre ha usado dicho estilo

Tabla 9

Nivel de valores de la dimensión Complaciente

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	41	27.15%
Algunas veces	64	42.38%
Frecuentemente	31	20.53%
Siempre	15	9.93%
Total	151	100%

En la tabla 9 se observa que el máximo de trabajadores (42.38%) algunas veces han usado el estilo complaciente y el mínimo (9.93%) siempre ha usado dicho estilo.

Tabla 10

Nivel de valores para la dimensión Compromiso

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	52	34.44%
Algunas veces	56	37.09%
Frecuentemente	28	18.54%
Siempre	15	9.93%
Total	151	100%

En la tabla 10 se observa que el máximo de trabajadores (37.09%) algunas veces han usado el estilo de compromiso y el mínimo de trabajadores (9.93%) siempre ha usado dicho estilo.

Tabla 11

Nivel de valores para la dimensión Colaborador

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	83	54.97%
Algunas veces	39	25.83%
Frecuentemente	18	11.92%
Siempre	11	7.28%
Total	151	100%

En la tabla 11 se observa que el máximo de trabajadores (54.97%) nunca ha usado el estilo colaborador y el mínimo de trabajadores (7.28%) siempre ha usado dicho estilo.

Tabla 12

Nivel de valores para la dimensión Evasivo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	64	42.38%
Algunas veces	51	33.77%
Frecuentemente	23	15.23%
Siempre	13	8.61%
Total	151	100%

En la tabla 12 se observa que el máximo de trabajadores (42.38%) nunca han usado el estilo evasivo y el mínimo de trabajadores (8.61%) siempre ha usado el estilo evasivo.

3.2 Análisis Inferencial

3.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de normalidad para las variables de Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos y sus dimensiones de KolmogorovSmimov

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra											
		Logro	Poder	Afiliación	Competidor	Complaciente	Compromiso	Colaborador	Evasivo	Motivación	Conflictos
N		151	151	151	151	151	151	151	151	151	151
Parámetros normales ^{a,b}	Media	19.3444	19.3841	19.4768	7.7616	3.9735	5.8411	4.5166	8.2715	58.2053	30.3642
	Desviación típica	2.50079	2.56089	2.79961	2.69990	1.69291	2.23932	2.56087	3.01758	4.51268	7.69544
Diferencias más extremas	Absoluta	.127	.120	.092	.114	.161	.134	.241	.167	.106	.097
	Positiva	.075	.063	.092	.114	.161	.134	.241	.167	.069	.097
	Negativa	-.127	-.120	-.091	-.082	-.122	-.102	-.198	-.081	-.106	-.067
Z de Kolmogorov-Smirnov		1.555	1.476	1.128	1.405	1.979	1.646	2.963	2.047	1.306	1.198
Sig. asintót. (bilateral)		.016	.026	.157	.038	.001	.009	.000	.000	.066	.113
a. La distribución de contraste es la Normal.											
b. Se han calculado a partir de los datos.											

En la tabla 13 se muestra el análisis de la normalidad para las variables de Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos y sus dimensiones. Se observa que las dos variables y la dimensión de afiliación presentan valores p (sig) mayores a 0.05 por lo cual se ajustan a la distribución normal o simétrica. Sin embargo las demás dimensiones de las variables presentan valores p (sig) menores que 0.05.

Por lo tanto, se explica que la prueba de hipótesis para las correlaciones de las variables y sus dimensiones se realizará con estadísticos no paramétricos, en este caso de Spearman.

3.2.2 Prueba de hipótesis

Existe correlación significativa y positiva entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

Tabla 14

Correlación entre la Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos

		Estilos de Manejo de Conflictos	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	-.123
		Sig. (bilateral)	.133
		N	151

En la tabla 14 el análisis muestra que se encontró un valor significativa de ,133 entra la Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos; por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se afirma que existe una correlación inversa entre las dos variables, lo cual indica que al aumentar la motivación disminuye el uso de los estilos de manejo de conflictos.

Existe correlación significativa y positiva entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones de los estilos de manejo de conflictos en función a la edad en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

Tabla 15

Correlación entre las dimensiones de la Motivación y los Etilos de Manejo de Conflictos en jóvenes según la edad

Edad				Competidor	Complaciente	Compromiso	Colaborador	Evasivo
Rho de Spearman	20-35	Poder	Coeficiente de correlación	-.014	-.093	-.051	.187	.053
			Sig. (bilateral)	.923	.507	.719	.180	.707
		Logro	Coeficiente de correlación	-.044	-.040	-.038	-.074	.015
			Sig. (bilateral)	.752	.777	.786	.599	.918
		Afiliación	Coeficiente de correlación	-.232	-.282*	-.181	.040	.089
			Sig. (bilateral)	.094	.041	.194	.776	.526
	36-45	Poder	Coeficiente de correlación	-.014	.073	.011	-.200	-.142
			Sig. (bilateral)	.910	.559	.932	.105	.250
		Logro	Coeficiente de correlación	.055	-.002	-.128	.018	-.070
			Sig. (bilateral)	.659	.987	.304	.883	.571
		Afiliación	Coeficiente de correlación	.065	.104	.004	.130	-.072
			Sig. (bilateral)	.602	.400	.973	.293	.560
	46-60	Poder	Coeficiente de correlación	-.312	-.124	-.439*	-.027	.037
			Sig. (bilateral)	.088	.505	.013	.887	.843
		Logro	Coeficiente de correlación	.011	-.082	-.338	-.050	-.171
			Sig. (bilateral)	.954	.660	.063	.788	.357
		Afiliación	Coeficiente de correlación	-.215	-.142	-.215	.026	.239
			Sig. (bilateral)	.245	.446	.246	.892	.196

En la tabla 15 se observa las correlaciones entre las dimensiones de la motivación y los estilos de conflictos según la edad, en cuanto a las edades de 20 a 35 años solo existe valor significativa entre la dimensión de afiliación y complaciente ($r=.041$), en cuanto a las edades de 36 a 45 no existe correlación significativa entre las dimensiones, en cuanto a las edades de 46 a 60 años solo presenta valor significativa entre la dimensión de poder con compromiso ($r=.013$);mostrando así la mayoría de correlaciones inversas.

Existe correlación significativa positiva entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones de los estilos de manejo de conflictos en función al sexo en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.

Tabla 16

Correlación entre las dimensiones de la Motivación y los Etilos de Manejo de Conflictos según el Sexo

Sexo				Competidor	Complaciente	Compromiso	Colaborador	Evasivo
Rho de Spearman	Masculino	Poder	Coeficiente de correlación	-.042	-.036	-.174	-.069	-.132
			Sig. (bilateral)	.665	.707	.069	.474	.168
		Logro	Coeficiente de correlación	.009	-.094	-.075	-.046	.045
			Sig. (bilateral)	.925	.327	.437	.630	.641
		Afiliación	Coeficiente de correlación	-.134	-.096	-.128	.083	.108
			Sig. (bilateral)	.161	.319	.181	.387	.263
	Femenino	Poder	Coeficiente de correlación	-.121	-.021	.119	.077	.188
			Sig. (bilateral)	.451	.896	.460	.631	.238
		Logro	Coeficiente de correlación	-.008	.077	-.249	.044	-.317*
			Sig. (bilateral)	.962	.634	.117	.787	.043
		Afiliación	Coeficiente de correlación	-.003	-.103	-.136	-.020	-.144
			Sig. (bilateral)	.987	.522	.396	.899	.370

En la tabla 16 se observa las correlaciones entre las dimensiones de la motivación y las dimensiones de los estilos de manejo de conflictos según el sexo, en cuanto al sexo masculino no existe valor significativa entre las dimensiones, en cuanto al sexo femenino observamos que existe valor significativa entre las dimensiones de logro con la dimensión evasivo ($r=-,043$); mostrando así la mayoría de correlaciones inversas.

IV DISCUSIÓN

La investigación tuvo como propósito analizar e identificar la relación que existe entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en una empresa del distrito de Carabayllo, lo cual los miembros que laboran en dicha institución deben de estar identificados y comprometidos con la organización mediante una buena motivación para así realizar su trabajo con mucho empeño y eficacia y a la vez recurrir a las herramientas necesarias para poder resolver cualquier conflicto que se les pueda presentar dentro de ella.

En la presente investigación, se deduce que existe una correlación inversa entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa de Carabayllo ($r=-,123$). Estos resultados guardan relación con lo expuesto por Sum (2015) donde determina que la motivación influye en el desempeño laboral del personal, pero a la vez este resultado discrepa a lo propuesto por Montes, Serrano y Rodríguez (2010) lo cual indican que tanto el interés propio como el interés por los demás representan adecuadamente las motivaciones que llevan a cabo a la elección o la preferencia por algún estilo de conflicto. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los trabajadores, quienes afirman que la empresa carece de estrategias fundamentales para resolver los problemas. Chalvin y Eyssette (2002, citado por Gálvez, 2014, p.23) mencionan que los conflictos laborales son inherentes a la realidad en una empresa por lo tanto es algo que jamás se podrá evitar.

Por consiguiente de acuerdo a los resultados obtenidos según la edad en los trabajadores de la empresa Anypsa se encontró que 53 trabajadores de las edades de 20 a 35 años determina que solo existe relación entre las dimensiones de afiliación con complaciente ($r=,041$), asimismo con las edades de 36 a 45 años determina que no existe relación alguna entre las dimensiones y por último en cuanto a las edades de 46 a 60 años se encontró que existe relación entre las dimensiones de poder con compromiso ($r=,013$). Según Chóliz (2004) la conducta característica de aquellas personas con el motivo de poder tienden a la necesidad de convencer y persuadir a los demás para llegar a una solución que satisfaga a ambas partes. Estos resultados según los colaboradores (adulto medio) manifiestan que tratan de llegar a un acuerdo para encontrar una solución

oportuna y adecuada para resolver los problemas que encuentran dentro de la empresa. Según Ramírez (2011) refiere que cada persona en la organización tiene un estilo diferente de manejar y resolver los problemas interpersonales.

El siguiente resultado obtenido fue que 110 trabajadores del sexo masculino determina que no existe relación entre las dimensiones, en cuanto a las 41 trabajadoras del sexo femenino presenta relación entre las dimensiones de logro con evasivo ($r=,043$). Según los trabajadores de la empresa mencionan que las mujeres no se preocupan por satisfacer sus propias necesidades ni de los otros, en cuanto a los hombres si emplean cualquier medio por obtener y lograr sus metas. Asimismo Thomas Y Kilmann (2008) refieren que el estilo competitivo es más asertivo y no cooperativo, ya que está más orientado hacia el poder.

Como así también, se pretendió examinar cual es nivel del activador, en este caso la motivación laboral, a través de sus tres dimensiones: logro, poder, afiliación y el nivel de repercusión que tiene sobre su variable estilos de manejo de conflictos,

De los resultados obtenidos, se da a conocer que el 16.56% de los colaboradores presentan muy baja motivación dentro de la organización, lo cual esto concuerda con lo propuesto por Delgado y Di Antonio (2010) quienes indican que la mayoría de colaboradores se sienten identificados con los elementos de la empresa donde laboran, como ya lo menciona Zamora (2008) quien indica que la motivación es importante porque ayuda a obtener objetivos para el éxito empresarial.

Y por otro lado, en los resultados obtenidos del nivel de valores de la variable estilos de manejo de conflictos encontramos que un 16.56% de colaboradores siempre utilizan algún estilo y que el 18.54% de trabajadores nunca han utilizado algún estilo de conflicto, lo cual esto se acerca más a los resultados de Gálvez (2014) quien indica que la mayoría utiliza más la estrategia Mediación para resolver sus conflictos.

Asimismo es conveniente analizar que los instrumentos utilizados y aplicados en las diferentes investigaciones no han sido los mismos. Por lo que las definiciones operacionales al ser deferentes, pueden rasgar la interpretación cuando se compara entre una y otra investigación. Esto es importante resaltar para tener mayor conocimiento sobre estos aspectos, ya que nos permitirá determinar con

mayor claridad las relaciones que pueda existir entre las dos variables que son la motivación y los estilos de manejo de conflictos, sobretodo en poblaciones similares.

V CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados y los resultados obtenidos, se ha llegado a las siguientes conclusiones

PRIMERA Existe una relación inversa baja entre la Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo.

SEGUNDA El grado de motivación del personal donde se realizó el estudio corresponde mayormente al nivel de tendencia baja con 35.7%, tendencia alta 30.4%, alto 17,22%, mientras que un 16.5% presenta un bajo nivel de motivación.

TERCERA El rango de los estilos de manejo de conflictos del personal donde se realizó el estudio corresponde mayormente a algunas veces con 39.7%, frecuentemente con 25.16%, nunca con 18.54% y por último el 16.56% siempre han usado estilos de manejo de conflictos.

CUARTA Existe correlación inversa entre las dimensiones de afiliación con complaciente según la edad de 20 a 35, como también la dimensión de poder con compromiso según la edad de 36 a 45 y por último en cuanto a la edad de 46 a 60 no existe relación alguna.

QUINTA Existe correlación inversa entre la dimensión de logro con el estilo evasivo según el sexo femenino, en cuanto al sexo masculino no existe relación alguna entre las dimensiones de las dos variables.

VI RECOMENDACIONES

- Realizar otras investigaciones con las mismas variables que puedan confirmar o refutar los resultados obtenidos y así contar con nuevas investigaciones.
- Realizar investigaciones a nivel comparativo entre otras instituciones con la misma población, a nivel nacional.
- En la misma población, brindar nuevos instrumentos y brindar oportunidades al personal para capacitarse en sus respectivas especialidades y así tener un mejor desempeño a nivel laboral.
- Diseñar y ejecutar programas referentes a la motivación y estilos de manejo de conflictos ya que el programa que se propone es situacional y acorde a las condiciones observadas por medio del presente estudio, asimismo es importante mencionar que se requiere una evaluación constante para encaminar el fortalecimiento y la capacidad en los trabajadores.
- Fomentar la integración con talleres grupales, con el apoyo de profesionales con el fin de mejorar el nivel de motivación y saber resolver algún conflicto que se les presente dentro de la organización.

REFERENCIAS

- Abrego, R., Gonzales, K., y Lullo, R. (2012). *Elaboración de un diseño instruccional para el desarrollo de habilidades en el manejo de conflictos y negociaciones dirigida al área de mercadeo y ventas en la industria farmacéutica roka c.a. Utilizando la inteligencia emocional*. (Trabajo Especial De Grado). Recuperado de <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/3618/1/T026800003611-0-1RobertoAbrego-000.pdf>
- Apolo, M. y Pineda, L. (2012). *Factores motivacionales en la elección de la especialidad en los estudiantes del tercero de bachillerato*. (Tesis para obtener Título de Doctorado). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2206/1/tps708.pdf>
- Arana, M. (abril, 2014). La motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Colegio Unión, 2009. *Revista de investigación de Administración*.
- Corrales, M. (2012). *Inteligencia emocional y estilos de manejo de conflictos en operadores del Call Center MDY del distrito de Lince*. (Tesis de Post Grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú). (Acceso el 25 de octubre de 2015)
- Cáceres, M. y Dextre, L. (2013). Motivación y desempeño laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundaria del distrito de Bellavista-Callao".
- Chóliz, M. (2004). *Psicología de la motivación: El proceso motivacional*. Recuperado de <http://www.uv.es/=cholz/asignaturas/motivacion/Proceso%20motivacional.pdf>
- Dalton, M., Hoyle, D., y Watts, M. (2006). *Relaciones Humanas*. (3ª. ed.). México: International Thomson.

- Delgado, M. y Di Antonio, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional*. Un estudio de caso. Caracas.
- De León, M. (2012). Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional. Tesis para obtener el título de Licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- García, A. (2008). *Desarrollo y Comportamiento de la Motivación en el Trabajo*. España: Universidad de Málaga.
- Gálvez, Harold. (2014). Relación entre inteligencia emocional y manejo de conflictos del puesto de trabajo en la empresa comercial los hermanos, S.A. Tesis para obtener el título de Licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Retalhuleu-Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª. ed.). México: McGraw-Hill.
- Izaquel, R. (2012). *Adaptación psicométrica del inventario de Estilos de Manejo de Conflictos (TKI) en profesionales de la salud del cono norte de Lima Metropolitana*. (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). (Acceso el 16 de Mayo de 2016)
- Luna, H. y Espinoza, D. (2013). MOTIVACION Y Compromiso Organizacional en efectivos policiales de una unidad operativa con sede en Lima-Escuela de Post Grado PNP-VII Curso Básico de Tenientes PNP.
- Mercado, Y. (2010). *Relación entre Motivación e Identidad cultural en adolescentes de la Ciudad de Puno*. (Tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/613/1/Mercado_ey.pdf
- Montes, C., Serrano, G., y Rodríguez, D. (2010). Impacto de las motivaciones subyacentes en la elección de las estrategias de conflicto. Boletín de psicología 100, (4) pp 55-69. Recuperado de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N100-4.pdf>

- Palmero. F., Guerrero. C., Gómez. C., y Carpi, A. (2011). Manual de teorías emocionales y motivacionales. Recuperado de <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/archivos/libro/Manual%20de%20teor%C3%ADas%20emocionales.pdf>
- Pérez, R. y Rojas, J. (2013). *Perfil de Motivación para el trabajo de Docentes*. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/IIIE/article/view/126/117>
- Ramírez, J. y Borgues, T. (2011). Adaptación y Validación de un cuestionario de Estilos de Manejo de conflictos Organizacional en una muestra de Trabajadores de Brasileños. *Revista Psicología: Organizações e Trabalho* 11, (1). pp. 66-74. Recuperado de <https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/22247/20172>
- Ridao, S. (2007). *Análisis Pragmalingüístico De Resoluciones De Conflictos: Las Mediaciones Laborales*. (Tesis doctoral). Recuperado de http://www.dissoc.org/recursos/tesis/Tesis_Susana_Ridao.pdf
- Robbins, S. y Decenzo, D. (2002). *Fundamentación de Administración: Conceptos esenciales y aplicaciones*. (2ª. ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª. ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, I. (2012). Adaptación psicométrica del inventario de estilos de manejo de conflictos (TKI) en profesionales de salud del cono norte de Lima metropolitana. Tesis para obtener el título e Licenciatura. UCV, Lima Perú
- Rodríguez, M. (2009). *Motivar Para Aprender En Situaciones Académica*. Recuperado de www.cca.org.mx/profesores/portal/.../2009_RodriguezMoneo_Motivar_aprender.pdf

- Sánchez, M. (2011). Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto Cabello, estado Carabobo.
- Saputi, D. (2008). *Big Five, Estilos de manejo de conflicto y resultados de la negociación. Un análisis de ruta.* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://159.90.80.55/tesis/000144390.pdf>
- Sulca, G. (2015). En su tesis Impacto de la *motivación en la gestión de una organización policial-Lima Cercado*. Tesis Magister en Administración con mención en Gestión Empresarial, Universidad Mayor de San Marcos.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral en una empresa de alimentos en Zona 1 de Quetzaltenango-Guatemala.* (Tesis de Licenciatura).
- Thomas, K. y Kilmann, R. (2008). Thomas-Kilmann Modos de conflicto Instrumento. *Perfil e informe interpretativo.* Recuperado de <http://www.sociedadtecnologia.org/file/download/190033>
- Thomas, K. y Kilmann, R. (1977). *Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior: The "Mode" Instrument.* Recuperado de <http://www.kilmanndiagnostics.com/developing-forced-choice-measure-conflict-handling-behavior-mode-instrument>
- Vásquez, P. (2013). *La motivación laboral y el rendimiento profesional en la Dirección de Aviación Policial.* Lima –Escuela de Post Grado PNP-Diplomado-LII CAC ESUPOL Grupo No 04-ESUPIL-PNP. Trabajo de investigación Científico Operativos en Operatividad Policial.
- Vargas, I. (30 de agosto de 2011). Motivación Laboral: Mitos y realidades. Recuperado de <http://expansion.mx/mi-carrera/2011/08/29/motivacion-laboral-mitos-y-realidades/amp>
- Zamora, E. (2008). *Importancia de la Motivación en las empresas.* (Tesis para obtener el título) Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28925/1/Zamora%20Salazar.pdf>

ANEXOS

Escala de Motivación Laboral de Negrón y Pérez (2012)

Adaptado por Rocio Simón Huertas (2017)

Edad.....

Sexo.....

Fecha.....

Tiempo de servicio.....

Instrucciones:

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer el grado de motivación laboral del personal. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder. Indique (1) absolutamente en desacuerdo; (2) desacuerdo; (3) indiferente; (4) de acuerdo; (5) absolutamente de acuerdo.

	ASPECTOS	1	2	3	4	5
1	Intento mejorar mi desempeño laboral					
2	Me gusta trabajar en competición y ganar					
3	A menudo me encuentro hablando con otras personas de la dependencia sobre temas que no forman parte del trabajo					
4	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes					
5	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión					
6	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la dependencia					
7	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas					
8	Controlo a la gente con quien estoy en desacuerdo					
9	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo					
10	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas					
11	Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo					
12	Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones					
13	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil					
14	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean					
15	Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo					

Cuestionario de Estilo de Manejo de Conflictos de Thomas y Kilmann (1974)

Adaptado por Rocio Simón Huertas (2017)

Edad:

Sexo: M () F ()

Tiempo de servicio profesional:

Fecha de Evaluación: / /

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de afirmaciones acerca de forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de las de otra persona. **¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones?** No existen respuestas adecuadas o inadecuadas, la respuesta correcta es aquella que describe forma de responder. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales u en ningún caso accesible a otros.

Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente y decide que escala describe mejor su forma de pensar o actuar. Por ejemplo, la afirmación dice: **“trato de encontrar una solución equilibrada para ambas partes”**. Si usted **nunca** opta por esta actitud, marque “X” (en casillero 1); si usted tiene **algunas veces** esta actitud marque “X” (en casillero 2); si usted tiene **frecuentemente** esta actitud, marca “X” (en casillero 3); y si usted tienen **siempre** esta actitud marque “x” (en casillero 4)

		1	2	3	4
1	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo				
2	Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos				
3	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo				
4	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables				
5	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón				
6	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien				
7	Cedo en algunos puntos de conflicto a cambio de otros				
8	Lo digo mis ideas y le pregunto las suyas				
9	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones				
10	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición				
11	Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos				
12	Hay ocasiones en que dejo que otros asuman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema				
13	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición				
14	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias				
15	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo				

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Motivación y Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo ubicado en Lima.

AUTOR: Carmen del Rocio Simón Huertas

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿Existe relación significativa entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017?	Determinar la relación que existe entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.	Existe correlación significativa y positiva entre la motivación y los estilos de manejo de conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabayllo - 2017.	V1. Motivación	V2. Estilos de Manejo de Conflictos
			Dimensiones:	Dimensiones:
			<ul style="list-style-type: none"> - Poder - Logro - Afiliación 	<ul style="list-style-type: none"> - Competidor - Colaborador - Compromiso - Evasivo - Complaciente

ANEXO 4

Análisis de validez y confiabilidad por cada dimensión de la variable Motivación.

Dimensiones		r
Logro		,671
Poder		,830
Afiliación		,687

Logro		Poder		Afiliación	
ítems	r	ítems	r	ítems	r
1	,509	2	,702	3	,697
4	,308	5	,676	6	,520
7	,596	8	,702	9	,690
10	,274	11	,599	12	,697
13	,596	14	,702	15	,684

Análisis de validez y confiabilidad por cada dimensión de la variable de los Estilos de Manejo de Conflictos.

Dimensiones		r
Competidor		,519
Complaciente		,477
Compromiso		,533
Colaborador		,988
Evasivo		,478

Competidor		Complaciente		Compromiso		Colaborador		Evasivo	
ítems	r	ítems	r	ítems	r	ítems	r	ítems	r
3	,402	1	,314	2	,365	8	,977	4	,452
5	,391	14	,314	7	,355	15	,977	6	,218
10	,228			11	,315			9	,254
13	,200							12	,200

ANEXO 5

Dimensiones de la variable motivación laboral.

Dimensiones	Ítems
Motivación de Logro	1,4,7,10,13
Motivación de Poder	2,5,8,11,14
Motivación de Afiliación	3,6,9,12,15

Dimensiones de la variable los estilos de manejo de conflictos.

Dimensiones	Ítems
Complaciente	1,14
Competidor	3,5,10,13
Compromiso	2,7,11
Colaborador	8,15
Evasivo	4,6,9,12



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Alumno:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Carmen del Rocio Simón Huertas**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabaylo – 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **La escala de Motivación Laboral y el cuestionario de los Estilos de Manejo de Conflictos de Thomas y Kilmann**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado a todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Carmen del Rocio Simón Huertas

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo..... con número de DNI:
..... acepto participar en la investigación **Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabaylo – 2017** de la señorita Carmen del Rocio Simón Huertas.

Día:/...../.....

Firm



"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 19 de Junio de 2017

CARTA N° 312-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Señor Mg.
Alejandro Torvisco Palomino
Gerente General
ANYPSA CORPORATION S.A.
Carretera Chillón Trapiche Mz. s/n Lote 69, Urb. Los Huertos de Tungasuca, Carabayllo

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **SIMÓN HUERTAS CARMEN DEL ROCÍO**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"MOTIVACIÓN Y ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL DISTRITO DE CARABAYLLO, LIMA"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Firma]
Janhi L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/MDP

ANYPSA CORPORATION S.A.
[Firma]
ALEJANDRO TORVISCO
GERENTE GENERAL

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Mg. Carlos Moisés Velásquez Centeno docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada

"Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito de Carabaylo – 2017", del (de la) estudiante SIMÓN HUERTAS, Carmen del Rocío constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....

04/02/2018


.....
Firma
Carlos Velásquez Centeno
DNI: 067202699

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo.....Simón Huertas, Carmen del Rocio.....
identificado con DNI N°45372346....., egresado de la Escuela Profesional de
Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la
divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
" Motivación y los estilos de manejo de conflictos en los
trabajadores de una empresa del distrito de Carabaylla -2017"

.....
.....
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 45372346.....

FECHA: 04 de Febrero del 2019.....

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... Simón Huertas Carmen del Rocio
D.N.I. : 45372346
Domicilio : Av. Tarapacá 1234 Lt. 11 Urb. Villa Juanita
Teléfono : Fijo : Móvil : 970 862 820
E-mail : rocio.13.23@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera :
Título :

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... Simón Huertas Carmen del Rocio
.....

Título de la tesis:

..... Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores
..... de una empresa del distrito de Carabaylla - 2017

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 04-02-19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SIMÓN HUERTAS, Carmen del Rocío

INFORME TITULADO:

Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa del distrito
de Carabayllo – 2017

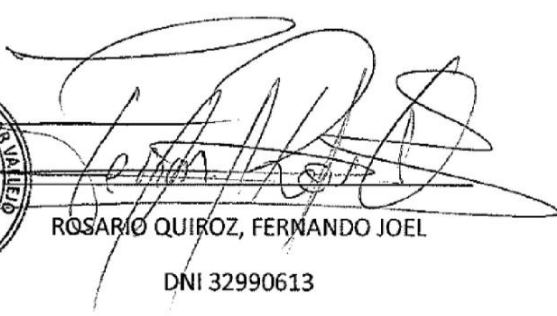
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 11/10/2017

NOTA O MENCIÓN: 12




ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613